



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR WILAYAH SUMATERA SELATAN  
**KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI MUARA ENIM**  
Jalan Jenderal Sudirman No. 152 Muara Enim  
Telepon / Fax : (0734) 421148  
E-mail: kanim.muaraenim@gmail.com

---

---

NOTA DINAS

Nomor: W.6.IMI.IMI.2-GR.07.01-482

Yth. : 1. Kepala Sub Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian  
2. Staff Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian  
Dari : Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian  
Hal : Undangan Rapat Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik (KIP),  
Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat (PKPM) dan E-Lapor Bulan April 2020  
Lampiran : -  
Tanggal : 30 April 2020

---

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Muara Enim, ini dengan hormat kami sampaikan undangan rapat Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik (KIP), Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat (PKPM) dan E-Lapor Bulan April 2020 yang akan dilaksanakan pada :

Hari / Tanggal : Selasa, 05 Mei 2020  
Waktu : Pukul 08.00 s/d selesai  
Tempat : Ruang Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian

Demikian yang dapat disampaikan atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terima kasih.

Kasi Tikim,

Rasyidah

NIP. 19691004 199203 2 001



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR WILAYAH SUMATERA SELATAN  
**KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI MUARA ENIM**  
Jalan Jenderal Sudirman No. 152 Muara Enim  
Telepon / Fax : (0734) 421148  
E-mail: kanim.muaraenim@gmail.com

---

NOTA DINAS

Nomor: W.6.IMI.IMI.2-GR.07.01-483

Yth. : Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Muara Enim  
Dari : Kasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian  
Hal : Laporan Monitoring Dan Evaluasi Aplikasi E-Lapor Periode April 2020  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Tanggal : 05 Mei 2020

---

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik menuju wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBBM), berikut ini kami sampaikan laporan monitoring dan evaluasi aplikasi e- lapor periode bulan April 2020. (data terlampir)

Demikian yang dapat disampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Kasi Tikim,

Rasyidah

NIP. 19691004 199203 2 001



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR WILAYAH SUMATERA SELATAN  
**KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI MUARA ENIM**  
Jalan Jenderal Sudirman No. 152 Muara Enim  
Telepon / Fax : (0734) 421148  
E-mail: kanim.muaraenim@gmail.com

---

## LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI APLIKASI E-LAPOR PERIODE APRIL 2020

### A. PENDAHULUAN

#### 1. Umum

Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi dan memuaskan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Oleh karena itu aparatur dan organisasi pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kemampuannya agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi public hal ini sebagai mana yang tertuang di dalam Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 tahun 2008.

Untuk mendukung hal tersebut diatas maka segala aspirasi dan kritikan yang disampaikan oleh masyarakat menjadi dasar dalam peningkatan kualitas pelayanan, terutama pelayanan yang langsung dilakukan kepada publik. Seperti Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Muara Enim, dalam memproses dokumen perizinan tidak terlepas dari segala macam kekurangan, sehingga membuat ketidak puasan masyarakat dalam menerima pelayanan khususnya layanan keimigrasian.

#### 2. Maksud dan Tujuan

##### a. Maksud

Adapun maksud dari kegiatan ini adalah untuk mengetahui, memonitor dan mengevaluasi sejauh semua bentuk kritik, keluhan, saran maupun masukan dari masyarakat pemohon keimigrasian terhadap pelayan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Muara Enim melalui sarana aplikasi E-lapor ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)) selama periode April 2020 yang mana hasil dari evaluasi nanti dapat dijadikan masukan oleh pimpinan dalam pengambilan keputusan maupun kebijakan yang telah ada.

## **b. Tujuan**

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini adalah terlaksananya tata kelola pemerintahan yang baik dan transparan.

## **3. Ruang Lingkup**

Kegiatan ini hanya membatasi pengaduan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Muara Enim yang dapat diakses melalui [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)

## **4. Dasar**

- a. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- c. Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Keimigrasian Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian;

## **5. Pelaksanaan Kegiatan**

- a. Tanggal : 01 April 2020 s/d 30 April 2020
- b. Tempat : Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Muara Enim

## **B. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN**

Kegiatan monitoring dan evaluasi ini dilaksanakan dengan melihat akun dari E-lapor yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Muara Enim, sehingga didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Untuk bulan April ada satu laporan pengaduan pelayanan dari masyarakat yang sedang ditangani, terkait masalah keterlambatan penyelesaian paspor.
2. Ybs atas nama pelapor melaporkan terkait paspor orang tua pelapor yang sudah lebih dari dua minggu belum selesai. Orang tua pelapor melakukan penggantian paspor di UKK Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu. Kemudian Kasubsi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian melakukan konfirmasi kepada Penyelia UKK Baturaja dan didapatkan informasi bahwa paspor orang tua pelapor telah selesai serta orang tua pelapor telah diinformasikan untuk melakukan pengambilan paspor. Setelah ditelusuri, keterlambatan penyelesaian paspor disebabkan karena adanya gangguan kesisteman. UKK Baturaja melalui Penyelia melakukan konfirmasi kepada orang tua pelapor dan permasalahan terkait laporan pengaduan ini telah diselesaikan.

## **C. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Kesimpulan**

- Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Muara Enim secara umum telah memberikan pelayanan yang maksimal dan baik terhadap masyarakat;

### **2. Saran**

- Diperlukan penyebaran informasi keimigrasian secara rutin kepada masyarakat, dengan berbagai cara.

#### **D. PENUTUP**

Tindak lanjut atas hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan diharapkan dapat memperbaiki pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Muara Enim, Sehingga peningkatan pelayanan dengan prinsip, mudah, murah, tepat dan berkualitas dapat terwujud.

Muara Enim, 05 Mei 2020  
Kasi Tikim,



Rasyidah

NIP. 19691004 199203 2 001

## SCREENSHOT E-LAPOR BULAN APRIL 2020

Kelola Laporan - Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Muara ...

Belum Dizinclarkan Sedang Diproses

Laporan Kosong, Terimakasih atas kerjasnya

Laporan Selesai - Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Muar...

tracking id / isi / pelapor Pencarian Lebih Lanjut Urutkan dari perubahan (baru ke lama) Tampilkan 10

Anonim Website Diatur oleh Sistem Jumat, 02/02

Terdiposisi : Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Muara Enim

**Mohon Info Terkait Status Perpanjangan Paspur**

Orang tua saya perpanjang paspor di kantor perwakilan imigrasi di kabupaten ogan komering ulu, sdh lebih dari 2minggu paspor belum selesai juga, padahal kewajiban utk setor sdh dilakukan, namun dr pihak imigrasi tidak ada kejelasan masalahnya apa sehingga paspor ini sdh melebihi standar tidak terbit juga, dan imigrasi ini tidak kooperatif serta tidak menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat, pelayari itu harusnya Selengkaprya

IMIGRASI

## DOKUMENTASI





KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR WILAYAH SUMATERA SELATAN  
**KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI MUARA ENIM**  
Jalan Jenderal Sudirman No. 152 Muara Enim  
Telepon / Fax : (0734) 421148  
E-mail: kanim.muaraenim@gmail.com

**DAFTAR HADIR RAPAT**

**HARI / TANGGAL** : SELASA, 05 MEI 2020  
**WAKTU** : PUKUL 08.00 WIB S/D SELESAI  
**TEMPAT** : RUANG KASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI KEIMIGRASIAN

NO	NAMA/NIP	JABATAN	PARAF
01	RASYIDAH NIP. 196910041992032001	KASI TIKIM	1. 
02	JULIANA PULUNGAN NIP. 198007042005012002	KASUBSI TIKIM	2. 
03	REZA EKA PUTRA NIP. 199410192017121001	ANALIS KEIMIGRASIAN	3. 
04	NISTRA YUNITA NIP. 197210061992032001	PENGELOLA DATA KEIMIGRASIAN	4. 
05	AFRANSYAH	NON ASN	5. 
06			6.